



COMISSÃO EUROPEIA – COMUNICADO DE IMPRENSA

Agenda Digital: europeus preferem pacotes globais para Internet, telefone e televisão

Bruxelas, 12 de Julho de 2011 — Quatro em cada dez agregados familiares europeus compram serviços agrupados de Internet, telefone e televisão a um único fornecedor, revela um novo inquérito Eurobarómetro. O inquérito revelou ainda que 65 % das pessoas limitam as chamadas no seu telemóvel devido ao custo e que as chamadas via Internet são cada vez mais utilizadas. O inquérito aos agregados familiares sobre comunicações electrónicas foi realizado entre 9 de Fevereiro e 8 de Março de 2011, com uma amostra de 27 000 agregados familiares representativos da população da UE.

Um em cada quatro inquiridos considerava que os débitos de entrada/saída da sua ligação à Internet não correspondiam às condições contratuais (este problema foi igualmente apontado na comunicação da Comissão relativa à neutralidade das redes — ver [IP/11/486](#)) e um em cada três declarou ter sofrido quebras na ligação. A nova legislação da UE aplicável a partir de 25 de Maio de 2011 exige que os fornecedores de serviços transmitam previamente aos clientes — antes da assinatura de um contrato — informações completas e precisas sobre os níveis mínimos de qualidade do serviço, designadamente os débitos efectivos de dados e eventuais limites nos débitos da ligação à Internet (ver [MEMO/11/319](#)). A Comissão está a investigar a questão dos débitos em banda larga e outras questões associadas à transparência e à qualidade do serviço (ver [IP/11/486](#)).

A este respeito, Neelie Kroes, Vice-Presidente da Comissão Europeia e responsável pela Agenda Digital, declarou: «Os consumidores estão a dizer-nos de forma veemente e clara que estão preocupados por não beneficiarem dos débitos e da qualidade do serviço que lhes foram prometidos. As autoridades nacionais devem tomar as medidas adequadas para que os operadores respeitem as novas regras da UE, que lhes impõem transparência nos débitos das ligações e na qualidade do serviço. Se tal não for suficiente, não hesitarei em tomar novas medidas sob a forma de orientações mais estritas ou mesmo de legislação, se necessário».

O inquérito revelou ainda que os cidadãos da UE estão preocupados com a privacidade dos dados — 88 % dos inquiridos afirmaram que gostariam de ser informados sempre que os seus dados pessoais recolhidos pelo operador de telecomunicações sejam perdidos, roubados ou de alguma forma alterados. Nos termos das novas regras da UE aplicáveis a partir de 25 de Maio de 2011 (ver [MEMO/11/320](#)), os operadores de telecomunicações e os fornecedores de serviços Internet devem tomar medidas de segurança firmes para proteger os nomes, endereços de correio electrónico e dados bancários dos seus clientes, bem como os dados sobre as respectivas chamadas telefónicas e sessões de Internet. As novas regras exigem também que os operadores, em caso de quebra da segurança e/ou de perda ou roubo de dados pessoais, informem do facto, sem demora injustificada, as autoridades responsáveis pela protecção de dados e os seus clientes.

O inquérito revelou ainda o seguinte:

- 98 % dos agregados familiares da UE têm acesso a um telefone e uma parte crescente (actualmente 89 %) tem acesso a um telemóvel. 62 % dispõem simultaneamente de telefones fixos e móveis, ao passo que apenas 9 % dispõem unicamente de uma linha fixa.
- 98 % dos agregados familiares da UE têm televisão. Os meios mais utilizados de recepção de televisão são o cabo (35 %) e a difusão terrestre digital (30 %, o que representa um aumento de 7 pontos percentuais desde Novembro-Dezembro de 2009).

Pacotes — serviços agrupados de telecomunicações

- 42 % dos agregados familiares são assinantes de um pacote de serviços; 61 % das ligações de acesso à Internet e metade dos serviços de telefonia fixa estão integrados num pacote de serviços.
- 41 % dos agregados familiares afirmaram que a principal vantagem desses pacotes era terem um único fornecedor de serviços e receberem uma única factura. 33 % acreditam que o preço de um pacote é mais baixo do que a soma dos preços dos serviços separados.
- No entanto, 16 % consideram que os pacotes oferecem alguns serviços de que não necessitam e outros 10 % mostram-se preocupados com a falta de transparência e clareza no que toca ao custo e condições de cada serviço.

Mudança de serviços

- Seis em cada dez agregados familiares declaram nunca terem pensado em mudar para outro fornecedor de serviços.
- 77 % dos agregados familiares são passivos, ou seja, manterão sempre o seu pacote de serviços. 12 % não hesitam em mudar e outros 12 % gostariam de mudar, mas sentem-se inibidos por diversos motivos.

Entre os obstáculos à mudança contam-se o risco de perda temporária do serviço, o risco de ter de pagar a dois ou mais fornecedores durante o processo de mudança e a falta de clareza sobre os passos a dar para concretizar a mudança.

A qualidade dos serviços, uma preocupação maior

Para além dos problemas verificados com os débitos da ligação à Internet e as quebras dessa ligação, 25 % dos inquiridos referem dificuldades na ligação à rede móvel e uma percentagem similar afirma que sofreu cortes nas comunicações móveis no decurso de chamadas.

Preocupações quanto ao custo das comunicações móveis e da utilização de telemóveis inteligentes

- 65 % dos inquiridos limitam as suas chamadas móveis por causa dos custos (mais 4 % desde o último inquérito de Novembro-Dezembro de 2009).
- Metade dos inquiridos que têm acesso à Internet via telemóvel inteligente limita essa utilização por causa dos custos.
- O recurso a chamadas gratuitas ou muito baratas, através da Internet, feitas de um computador ou de um dispositivo com ligação WiFi está a aumentar, verificando-se que 28 % dos agregados familiares com acesso à Internet utilizam este tipo de chamadas vocais, o que representa um aumento de 6 % desde o último inquérito.

Unicamente telefonia móvel

27 % dos agregados familiares têm acesso à rede telefónica pública unicamente de um telemóvel — uma percentagem que aumentou em 17 Estados-Membros desde o último inquérito e que é superior a 50 % em cinco países (República Checa, Finlândia, Letónia, Lituânia e Eslováquia).

Que faz a Comissão?

A Comissão pediu ao Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Electrónicas (ORECE) que procedesse a um rigoroso exercício de apuramento de factos sobre os obstáculos à mudança de operador, o bloqueamento ou estrangulamento do tráfego da Internet (por exemplo, nos serviços de voz sobre protocolo Internet), a transparência e a qualidade do serviço. A Comissão publicará ainda este ano os resultados da investigação do ORECE, nomeadamente eventuais casos de bloqueio ou estrangulamento de determinados tipos de tráfego. Se as conclusões do ORECE, a par de outros elementos, indicarem que subsistem problemas, a Comissão avaliará a necessidade de adoptar medidas mais rigorosas ([IP/11/486](#)).

A Comissão está igualmente a realizar um estudo destinado a comparar os débitos de ligação à Internet anunciados com os débitos reais. Os resultados estarão disponíveis no final de 2011.

Para mais informações:

Os dados completos do inquérito estão disponíveis em:

http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/scoreboard/library/index_en.htm

http://ec.europa.eu/public_opinion/whatsnew2011_en.htm

Sítio Web da Agenda Digital: http://ec.europa.eu/digital-agenda/index_en.htm <http://ec.europa.eu/digital-agenda>

Sítio Web de Neelie Kroes: http://ec.europa.eu/commission_2010-2014/kroes/

Acompanhe Neelie Kroes no Twitter: <http://twitter.com/neeliekroeseu>

Anexo

Taxas de penetração dos serviços de telecomunicações essenciais

	Média agreg. fam. UE-27 Fev.-Mar. 2011	Média agreg. fam. UE-27 Nov.-Dez. 2009	Varição (pts. %) Fev.-Mar. 2011 / Nov.-Dez. 2009
Acesso global ao telefone (fixo e/ou móvel)	98%	98%	=
Acesso a telemóvel	89%	87%	+2
Acesso a telefone fixo	71%	73%	-2
Acesso a telefone fixo e móvel	62%	62%	=
Acesso a telemóvel, mas não a telefone fixo	27%	25%	+2
Acesso a telefone fixo, mas não a telemóvel	9%	11%	-2
Televisão	98%	98%	=
Antena	23%	34%	-11
Rede de cabo	33%	30%	+3
Satélite	21%	24%	-3
Televisão digital terrestre	29%	22%	+7
Pacote de serviços	42%	38%	+4

Contactos :

[Jonathan Todd](#) (+32 2 299 41 07)

[Linda Cain](#) (+32 2 299 90 19)